АНАЛИТИЧЕСКИЙ ОТЧЕТ
о первом онлайн-семинаре тематической группы «Семьи/люди в трудной жизненной ситуации» в рамках проекта «Вовлекай!» (8 апреля 2020 г.)

Часть 1. Опыт людей, живущих в ПНИ, как соавторов исследования и изменений в практике наставничества

Анна Серкина, БФ «Волонтеры в помощь детям-сиротам»; Руслана Яценко, Центр равных возможностей «Вверх»

Форматы вовлечения:

БФ «Волонтеры в помощь детям-сиротам»

- Информирование (взгляды благополучателей и сотрудников ЦССВ на то, в чем заключается подготовка к переводу в ПНИ, и какой ее объем достаточен, сильно расходятся)
- Система обратной связи для «сверки» представлений (здесь для активизации благополучателя может понадобится наставник/волонтер в роли посредника и «переводчика»)
- Личное обращение за помощью (возможность обратиться к конкретному лицу, а не к «персоналу» вообще)
- Возможность выбора из существующих вариантов
- Партисипаторные исследования

Центр равных возможностей Вверх

- Создание сообщества благополучателей, где они сами организовывают коммуникации и могут проявлять активность, предлагать что-то друг другу
- Участие в сообществе и обмен опытом благополучателей с разным опытом (живут в ПНИ; вышли из ПНИ в самостоятельную жизнь; живут с семьей)
- Актив (участие в жизни центра), волонетрство, трудоустройство (на базе центра – уборщик и др.)
- Приглашение к участию в формате «Пожалуйста, помогите вы нам…»

Результаты вовлечения:

- Возможность самоорганизации и самоподдержки в сложных условиях
- Привлечение новых участников
- Работа / волонтерство как возможность выезжать из ПНИ (результаты больше связанны с социализацией и свободой перемещения, нежели с заработком)
- Развитие рефлексии своих ограничений и образа желаемого будущего (альтернатива ПНИ + запрос на необходимую поддержку)

Зона ближайшего развития:

- Самоадвокация
- Обучение защите своих интересов в формате равный равному
- Использование историй благополучателей, как аргументация для ухода по системы ПНИ и развития сопровождаемого проживания [не прозвучало в семинаре, было в отчете об исследовании запланировано, но пока не реализовано]

Спорные вопросы:

- Что важнее для самих благополучателей – повышение комфорта/снижение вреда от проживания в ПНИ или участие в инициативах за переход к сопровождаемому проживанию?

Риски:

- Потенциальный конфликт с учреждением (не хотят активизировать / хотят помочь коллегам и активизируют принудительно)
- Нарушение конфиденциальности в партисипаторном исследовании может иметь последствия
- Рост фрустрации благополучателей из-за (а) более глубокого осознания своего положения, (б) включения в борьбу за свои права («Но можно ли фрустрировать уже фрустрированных?»)
- Разобщенность (тенденция, существующая наряду с группированием; сопротивление попыткам искусственно объединять)
- Усталость от избытка вариантов активностей по опыту жизни в детских учреждениях (вовлечение как «очередная» инициатива взрослых); потеря надежды на возможность влиять на свою жизнь
- Чтобы не провоцировать разочарование, нужно иметь варианты изменений работы организации и возможность их внедрить. Но такие возможности весьма ограничены. Изучение желаний, потребностей людей из ПНИ обязательно должно сочетаться с их информированием о существующих реальных возможностях.

Часть 2. «Самоуправление и его границы — в жизни социального приюта для мам с детьми»

Елена Андреева, «Теплый дом» БФ «Волонтеры в помощь детям-сиротам»; Елена Язева, Центр защиты материнства «Колыбель» (Иваново)

Вовлечение:

- Совет приюта
- Выход с инициативами (заготовки, посадки)
- Оплачиваемая надомная работа
- Еженедельные собрания
- Ежевечерние планерки
- Использование шкал обратной связи в психологическом консультировании
- Выбор активностей из доступных вариантов (например, благополучатели сами предлагают тему группового занятия с психологом или выбирают из предложенных).
- Повседневные хозяйственные обязанности, включая участие в разборе всей привезенной материальной помощи
- Волонтерское участие (например, в акциях по сбору помощи)
- Инструменты для самостоятельного разрешения / предотвращения конфликтов (например, «карточки передачи дежурств»)

Результаты:

- Введение новых видов деятельности
- Координация повседневных дел
- Изменение правил (в изменяемой их части)
- Адаптация режима и др. аспектов жизни под нужды конкретной группы проживающих
- Прозрачность в работе -> доверие, отсутствие подозрений персонала и других проживающих в злоупотреблениях
- Разрешение конфликтов и непониманий между подопечными или подопечными и сотрудниками.
- Активное участие в формировании списка потребностей -> развитие способностей к планированию

- Передача благополучателям ответственности за свою жизнь и решения
- Снижение нагрузки на администраторов центра

Зона ближайшего развития:

- Включение самих женщин в Совет приюта
- Контроль качества вовлечения в процессе обязательных мероприятий (например, по лестнице участия Ш. Арнштайн – как исключить риск манипуляций и токенизма)
- Разработка и оценка результатов и показателей удовлетворенности благополучателей качеством своего участия / возможностью влиять на некоторые обстоятельства своей жизни в период проживания в центре

Спорные вопросы:

- Где пролегают границы между обязательным участием во всех собраниях в центре и возможностью сказать «Нет» (в том числе, «нет участию») как важно составляющей самостоятельности?

Риски:

- Неравенство возможностей для участия:
  - Индивидуальные особенности клиенток: психологическое состояние, состояние здоровья, жизненный опыт.
  - В случае мигранток – языковой барьер.
- Наличие правил и принципов работы, которые невозможно менять (является как ограничением, так и ресурсом – описывает сферу того, что менять *можно*).

Деятельность равных консультантов (РК) и консультантов опыта

Мария Годлевская, Ассоциация «Е.В.А.» (Санкт-Петербург); Камилла Шамансурова, онкопсихолог; Татьяна Кочетова, к.пс.н, доц. МГППУ, психолог БФ «Ты-легенда»

Вовлечение:

- Форматы:
  - Обратная связь от благополучателей – основа защиты их прав («без полевой работы невозможно понять, за что адвокатировать»)
  - РК в сети клиентов и специалистов
  - Проведение тренинга в роли ко-тренера
  - Работа от запроса клиента, а не от ресурсов тех или иных организаций: альтернативы позиции РК на выбор (волонтер с информационной / материальной помощью)
  - Видеоролики с алгоритмами действий, снятые с участием равных консультантов (в социальных сетях и на сайтах государственных учреждений) – благополучатели встречаются с РК, которых уже видели
- Супервизия и поддержка:
  - Балинтовские группы – «почему-то не подошли» http://medpsy.ru/meds/meds298.php
  - Индивидуальные супервизии по запросу РК
  - Групповые супервизии: обучение навыкам / разбор кейсов / работа с актуальным состоянием
  - Супервизор – не обязательно РК, важно: (а) внешний / нейтральный; (б) знает специфику темы и тяжесть ситуации
  - Работа с конфликтами «РК – специалист»; «РК – опытный РК» в «горизонтальном» подходе (обсуждение причин и совместные решения)
- Материальное поощрение:

- Трудоустройство в госучреждения
- Зарплатный фонд в рамках проектов
- Участие в коммерческих проектах, где востребована экспертиза РК
- Бесплатное участие в образовательных мероприятиях, в том числе, стажировках
- Волонтерство (в т.ч. по собственной инициативе РК)

Результаты:

- *Для РК и КО:*
  - Укрепление активной позиции («выздоровевший», «преодолевший проблему») + профессионализация
  - Возможность заработка (компенсации за применяемые навыки и затраты времени)
  - Наработка личного потенциала
  - Адаптация к диагнозу
  - Навыки самостоятельного обращения за помощью
  - Повышение приверженности лечению / желательным формам поведения *(есть ли исследования?)*
- *Для благополучателей, с которыми работают РК:*
  - Установление контакта с немотивированными благополучателями (собственный опыт как «козырь»)
  - Повышение доверия специалистам (РК как «мостик» между блаполучателями и соцслужбами; перестают считать опеку карательным органом)
  - Повышение приверженности лечению / желательным формам поведения *(есть ли исследования?)*
  - Повышение информированности – советы и рекомендации от РК
  - Коррекция явно ошибочных рекомендаций специалистов без разрушения альянса со специалистом (РК не отрицает предложений
  - Достижение устойчивых социальных результатов тренинга и др. вмешательств с участием КО за счет эмоциональной насыщенности и конкретности личного опыта, которым делится КО

Риски:

Риски, связанные с вопросами компенсации и признания вклада РК и КО

- Желание РК включаться в профессиональную деятельности и получать оплату без освоения им профессиональной позиции (не у всех потенциальных РК / КО есть <u>готовность</u>)
- Возможные противоречия между идеей оплачиваемой работы и целей/задач проекта; этические проблемы, связанные с включением РК в решение задач государственной организации
- Риски манипуляций вопросами оплаты, условий (из позиции «мой вклад – самый ценный»)
- «Короткие деньги» -> сложность долгосрочного и непрерывного сопровождения РК

Риски, связанные с трансляцией практик работы РК и КО:

- Номинальное участие государственных учреждений (не видят в РК коллегу; мало знают об этой практике; отсутствие единого понятийного аппарата)
- Риски тиражирования технологии и снижение ее эффективности (привлечение РК или КО как «просто ресурса» без соблюдения принципов и технологии профессионального сопровождения)

Риски, связанные с субъективными факторами РК и КО, травматичным характером их

личного опыта:

- Влияние убеждений клиента (перекос от просто «личного опыта» в субъективность)
- Чрезмерный акцент на позиции «равного» (проблемного опыта); риск ретравматизации (каждый раз «переживать» негативный опыт)
- В проведении тренингов и др. публичных мероприятий: риски ухода от основной линии мероприятия в сочувствие и соболезнование КО
- Эмоциональное выгорание РК

Резюме:

- В качестве одного из важных аспектов вовлечения во многих докладах звучали идея **правильного информирования** благополучателей как основы для вовлечения (т.е. подробного, прозрачного, честно описывающего ограничения, не провоцирующего конфликты со специалистами, и при этом позволяющего клиенту осознавать и отстаивать свою собственную позицию). С другой стороны, очень важна **обратная связь** от благополучателей, получаемая как в ходе специальных процедур ее сбора, так и в непосредственной работе с благополучателями. Без учета мнении благополучателя в некоторых случаях просто не удается планировать содержание работы специалистов, либо это работа кажется благополучателям нерелевантной и не достигает ценных для них результатов.
- С этой темой напрямую связана тема **ответственности вовлекающего специалиста**: готовности вносить изменения в свою деятельность (вплоть до заранее продуманных вариантов того, что можно / нельзя изменить), а также вести диалог и просветительскую работу по поводу вовлечения благополучателей с другими специалистами / организациями, которые тоже работают с ними.
- Деятельность равных консультантов и консультантов опыта нужно рассматривать как самостоятельную технологию. В то же время организации, планирующие развивать тему вовлечения благополучателей, могут обратиться к опыту работы с РК/КО с точки зрения (а) **выстраивания организационной структуры, разделения ролей и полномочий** – от ценностных оснований до конкретного функционала; (б) **системы подготовки и сопровождения** РК.

Возможные направления дальнейшей работы:

1. Исследования с участием благополучателей:
   - Более подробное обсуждение имеющегося опыта и конкретных инструментов
   - Проектная работа: обсуждение оценочных исследований, которые планируются организациями – участниками проекта
2. Более глубокое знакомство с практиками по созданию сообществ благополучателей (в том числе, работы он-лайн)
3. Более глубокое знакомство с практиками самоадвокации, а также анализ влияния перехода от оказания услуг к самоадвокации на стратегию организации
4. Обсуждение практики «Совет кризисного центра» на тематической площадке проекта по участию благополучателей в управлении организаций.
5. Проведение мероприятия по презентации практик вовлечения благополучателей для специалистов госучреждений (повышение осведомленности)
6. Дискуссия о потенциальных возможностях стандартизации практик вовлечения благополучателей (с опорой на зарубежный опыт https://www.nsun.org.uk/faqs/4pi-national-involvement-standards)
7. Создание базы данных социальных результатов, достигаемых именно в ходе вовлечения благополучателей и/или благодаря их вовлечения.

ПРИЛОЖЕНИЕ

Опыт по вовлечению - *исследование (15 чел.), выявленная проблема является общей для всех учреждений или это специфика конкретного учреждения? (репрезентативность)* - *переговоры с руководством учреждения / предоставление результатов и рекомендаций,* - *прозрачность получения / распределения помощи, снижает напряженность, распространение слухов,* - *коммерциализация системы оказания помощи и превенции*	**Барьеры** и **возможности** - *удовлетворение потребности благополучателей в информации,* - *жизненные планы – как мы можем способствовать их осуществлению,* -
Какие **результаты** для организации / благополучателей - *усилить роль благополучателя при оказании услуг,* - *передача решения части организационных вопросов благополучателям, медиативные решения,* - *общие собрания позволяют решить организации жизнедеятельности домов,* -	**Риски** вовлечения для организации / благополучателей - *использование социологических методов исследования и диагностики требует четкого понимания метода, его названия и т.п. Это облегчило бы взаимопонимание специалистов и обеспечить доказательность действий практики.* - *намеренное ограничение сотрудниками ПНИ активности благополучателей (неуправляемые процессы),* - *фрустрация клиентов при возрастании осознания своих приоритетов и препятствий,* - *матери не могут выполнять какие-то обязанности. Например, присмотр за детьми – отсутствие привязанности к ребенку. Стоит точнее определять особенности состояния целевой группы/ ограничения для использования тех или иных видов работ, Понимание: НЕТ, при ценности – участия.* - *использование благополучателя в РОЛИ ко-тренера, РК,*
«зона ближайшего **развития**» - *самоадвокация,* - *комьюнити благополучателей способствует быстрой перестройки отношений,* - *приобретение благополучателями качества субъекта,* - *проработка возможностей выхода на социальное предпринимательство (на примере ДТП),* - *исследовательская позиция благополучателей.*	**Ресурсы** Что важно исследовать? Какого опыта / каких инструментов не хватает? - *материал по микро-бюджету / семейному бюджету,* - *карточки передачи смены (Волонтеры в помощь детям),* - *технология оказания* платные услуги другим организациям с "вовлеченными" благополучателями.

Реакция участников на обсуждаемые темы:

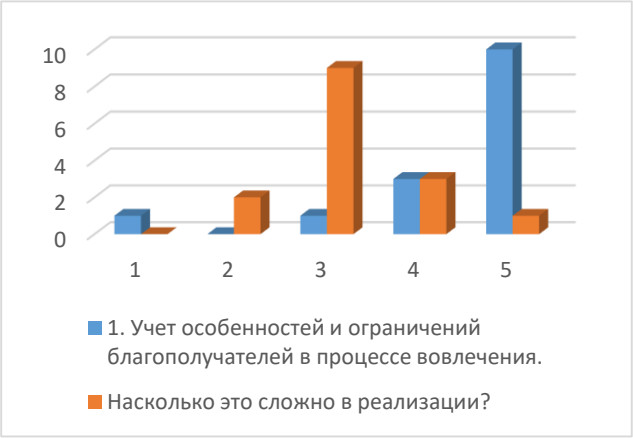
Участникам было предложено определить значимость для их практики вовлечения следующих аспектов:

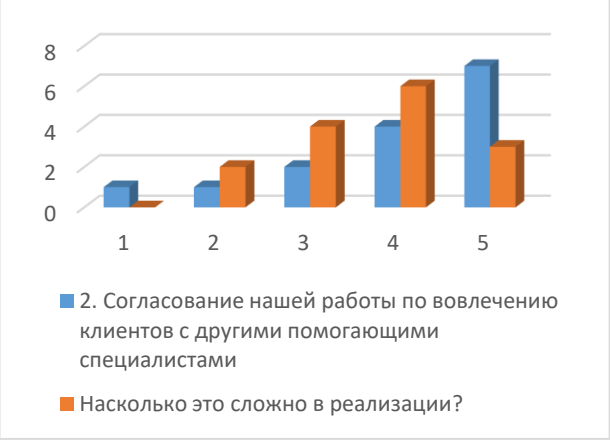
1. Учет особенностей и ограничений благополучателей в процессе вовлечения.
2. Согласование нашей работы по вовлечению клиентов с другими помогающими специалистами.
3. Установление границ и правил, в рамках которых благополучатели могут проявлять собственную активность.
4. Участие благополучателей в повседневной жизни организации.
5. Учет рисков, связанных с травматическим опытом благополучателей и их «Двойными ролями».
6. Выстраивание отношений с «равным консультантом» как с сотрудником организации, включая финансовые отношения.

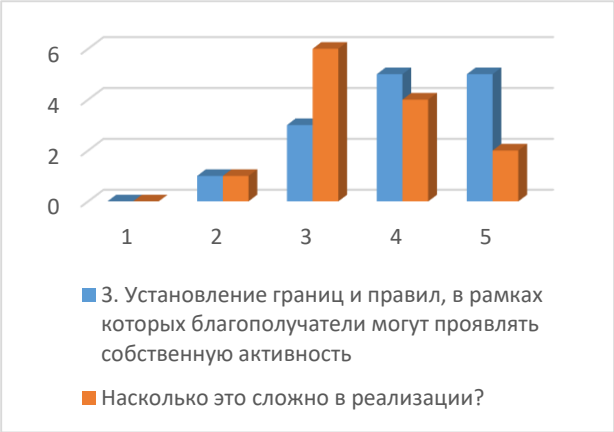
По пятибалльной шкале оценок наибольшую значимость для организаций имеют аспекты: 1 - Учет особенностей и ограничений, 6 - Выстраивание отношений с «равным консультантом» (см. рис.).

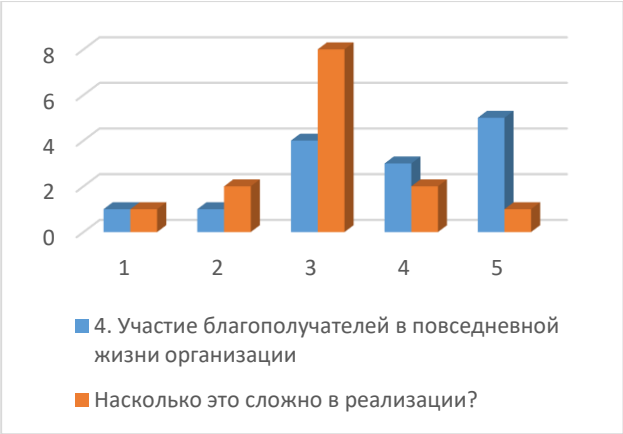
Оценка сложности реализации перечисленных выше аспектов вовлечения проводилась по пятибалльной шкале. По мнению респондентов, не один из перечисленных аспектов не представляет сложности в освоении и применении на практике.

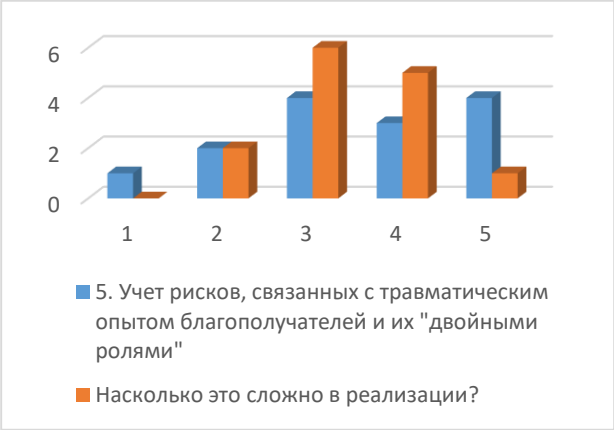
На диаграммах даны распределения оценок.
- *Оцените от 1 до 5 значимость следующих аспектов для развития практики вовлечения.*
- *Оцените от 1 до 5 насколько сложно их реализовать на практике.*

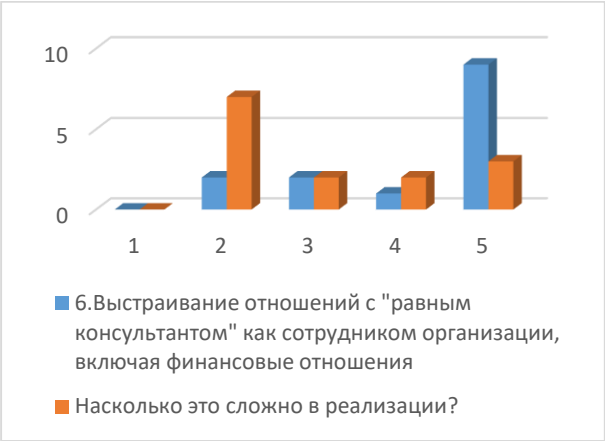





6
4
2
0
1
2
3
4
5
3. Установление границ и правил, в рамках которых благополучатели могут проявлять собственную активность
Насколько это сложно в реализации?


8
6
4
2
0
1
2
3
4
5
4. Участие благополучателей в повседневной жизни организации
Насколько это сложно в реализации?


6
4
2
0
1
2
3
4
5
5. Учет рисков, связанных с травматическим опытом благополучателей и их "двойными ролями"
Насколько это сложно в реализации?


10
5
0
1
2
3
4
5
6.Выстраивание отношений с "равным консультантом" как сотрудником организации, включая финансовые отношения
Насколько это сложно в реализации?